

## ASSISTENZA TECNICA PRODOTTI NILOX

Il Cliente Finale, tramite il portale Nilox, può richiedere informazioni relative ai prodotti Nilox (<https://nilox.com/it/supporto>).

Il Cliente Finale deve richiedere, direttamente o tramite PV dove ha acquistato il prodotto, l'RMA per trasferire il prodotto, se ritenuto guasto, al centro di assistenza.  
NON vengono accettati in assistenza prodotti privi di RMA e di regolare documentazione prevista.

Il cliente finale può, accedendo al portale (<https://www.nilox.com/it/FrameHome>), richiedere direttamente RMA ed ottenere un coupon a carico del Centro Assistenza per la spedizione del prodotto in riparazione tramite il servizio offerto dalle Poste.

Il prodotto deve essere opportunamente imballato al fine di non subire danneggiamenti durante il trasporto.

Il Centro Assistenza non si ritiene responsabile di furti, danni o altro che potessero occorrere nella tratta di trasferimento dal cliente verso il Centro.

In alternativa alla spedizione diretta tramite Poste il cliente può, recandosi presso il PV dove ha acquistato il prodotto, richiedere l'invio al Centro Assistenza. Il PV si dovrà fare carico della registrazione dell'RMA e dell'invio secondo le regole previste per i PV

Gli interventi previsti presso il Centro Assistenza sono

- **DOA (dedicato ai soli rivenditori/PV),**
- **Riparazione in Garanzia (IW)**
- **Riparazione Fuori Garanzia (OOW)**

**IL CLIENTE FINALE** : si reca presso il PV con documentazione comprovante la garanzia (vedi condizioni sul portale Nilox <https://nilox.com/it/carrello/condizioni-vendita> ).

**Il PV** : si dovrà fare carico di validare la congruenza tra documentazione e prodotto, verificare le condizioni estetiche e di non funzionamento nel rispetto dei termini di garanzia come espressi sul sito Nilox.

### GLI INTERVENTI RISERVATI AI PV/RETAILER

**DOA (Dead On Arrival):** prodotto come nuovo (non utilizzato) ma rilevato NON funzionante dopo la vendita (entro 15 gg data scontrino) dal cliente finale.

Il PV deve aprire RMA come DOA, indicando nelle note, oltre al supposto guasto, che si tratta di prodotto rilevato guasto dopo la vendita. Le condizioni estetiche, del prodotto e dell'imballo, devono confermare la richiesta (Tutti gli accessori dovranno essere a corredo della confezione ) pertanto NON vengono accettati prodotti con segni d'uso. I prodotti con evidenti segni di uso verranno convertiti d'ufficio dal Centro assistenza da DOA a Riparazioni in Garanzia/Fuori Garanzia e resi al PV dopo riparazione.

I prodotti DOA devono pervenire al Centro Assistenza entro e non oltre 20 gg da data scontrino acquisto del cliente.

Il DOA, se validato dal centro assistenza, garantirà il cambio dell'unità guasta con un'altra di pari modello/colore fino esaurimento scorte.

Il DOA, se non riconosciuto dal Centro Assistenza, prevede, per i prodotti guasti, la riparazione del prodotto in garanzia/fuori garanzia o, per i prodotti funzionanti, il reso come NFF (guasto non riscontrato).

## GLI INTERVENTI IN ASSISTENZA PER CLIENTI/PV

**Riparazione In Garanzia (IW):** prodotto usato e rilevato non funzionante dal cliente per danni non causati da uso improprio.

Il PV deve aprire RMA come Riparazione, indicando nelle note il supposto guasto e quant'altro utile ad individuare i problemi occorsi. Il prodotto dovrà essere reso al Centro Assistenza per la riparazione completo degli accessori in dotazioni necessari a verificare lo stato di funzionamento/guasto del prodotto. Le condizioni estetiche/amministrative del prodotto devono confermare la richiesta, pertanto i prodotti con danni estetici o privi di documentazione opportuna al riconoscimento della garanzia vengono trattati come Fuori Garanzia con emissione di preventivo per la riparazione.

Il non riconoscimento del guasto segnalato prevede il reso del prodotto come NFF (guasto non riscontrato).

**Riparazione Fuori Garanzia (OOW):** prodotto usato e rilevato dal cliente non funzionante per danni causati da uso improprio.

Il PV deve aprire RMA come Riparazione, indicando nelle note, oltre al supposto guasto, anche le condizioni di FUORI GARANZIA. Il Centro Assistenza, se possibile la riparazione, emetterà preventivo per le riparazioni indispensabili alla risoluzione delle problematiche estetiche, meccaniche e elettroniche allo scopo di riportare il prodotto al regolare funzionamento.

Il preventivo prevede: costi di trasporto, costi di diagnosi e riparazione, ricambi.

Il rifiuto del preventivo emesso comporterà, per la restituzione del bene non riparato e/o lo smaltimento dello stesso a norma di legge, un addebito a copertura di spese di trasporto, logistica, amministrazione, laboratorio, pari a

- 50€ iva inclusa per i prodotti di mobilità (hoverboard/monopattini/skate) ed action camera
- 100€ iva inclusa per le e-bike

## **LIVELLI DI SERVIZIO**

- per quanto riguarda le riparazioni il Centro Assistenza si impegna a prestare e completare i propri servizi per l'85% dei casi entro 10 giorni lavorativi calcolati dalla data di ricezione del prodotto presso il proprio stabilimento sino alla data di documento di trasporto emesso da ST al netto dei tempi necessari al reperimento dei ricambi indispensabili alla riparazione;
- per i prodotti Fuori Garanzia, ST si impegna ad emettere il preventivo di spesa al Punto Vendita entro 10 giorni lavorativi dalla data ricezione del prodotto;
- per i prodotti DOA, ST si impegna a gestire l'intervento, entro 10 giorni lavorativi dalla data ricezione del prodotto.